



TITLE:

# 韓国の大学図書館における利用者サービス実態調査

AUTHOR(S):

野上, 香織; 西川, 真樹子

---

CITATION:

野上, 香織 ...[et al]. 韓国の大学図書館における利用者サービス実態調査 . 2008

ISSUE DATE:

2008-03

URL:

<http://hdl.handle.net/2433/50580>

RIGHT:

平成19年度 国際交流推進機構基盤強化経費に基づく  
教職員等の海外派遣事業実施報告書

所 属 附属図書館 情報サービス課 相互利用掛  
職 名 一般職員  
氏 名 野上 香織

所 属 人間・環境学研究科 学術情報掛  
職 名 一般職員  
氏 名 西川 真樹子

－ 韓国の大学図書館における利用者サービス実態調査 －

日 程	研 修 先
平成 20(2008)年	
2 月 24 日	出国 / 関西国際空港 → ソウル・仁川国際空港
2 月 25 日	KERIS(韓国教育学術情報院 / 한국교육학술정보원)
2 月 26 日	ソウル大学中央図書館 / 서울대학교중앙도서관
27 日	
〃	国立中央図書館 / 국립중앙도서관
2 月 28 日	延世大学中央図書館 / 연세대학교중앙도서관
2 月 29 日	梨花女子大学中央図書館 / 이화여자대학교중앙도서관
〃	帰国 / ソウル・仁川国際空港 → 関西国際空港
	※韓国は新年度が 3 月からスタートするため、訪問期間 はちょうど卒業式と入学式の間であった。

## 調査・研修の概要

### 【目的】

韓国の大学図書館において、1)学習環境の整備、2)Web サービスの活用／図書館システムの整備、3)研究支援サービスの3点を中心に実態調査を行い、本学の図書館サービス拡充に有用な情報を収集する。また、その成果を本学に多いアジアからの留学生/研究者への図書館サービスの充実・改善に結びつける。

### 【概要】(訪問先・内容詳細・対応者)

#### 1. KERIS (韓国教育学術情報院)

学術情報の検索から原文入手までを行える学術情報サービス・システムである「RISS」、「WILL」の概要と KERIS の ILL サービスについてのワークフローの説明。

対応者 : Ms. Hwang, Hye-Jeon (研究員)

コーディネーター(通訳) : Ms. Jo, Jae-Soon (韓国芸術総合学校)

#### 2. ソウル大学中央図書館

各部署の業務内容についてのレクチャーと情報交換。

- ・ 図書館概要、館内ツアー : Ms. Kim, Young-Aie (国際交流担当)
- ・ 施設管理、セキュリティ・マネジメント : Mr. Kim, Jang-won (施設管理担当)
- ・ 情報リテラシー、レファレンスサービス : Ms. Hong, Soon-Yeong (研究支援担当)
- ・ 数学図書館見学 : Ms. Noh, Jun-Young (数学図書館司書)
- ・ 図書館システム、Web サービス : Ms. Kim, Mihyang (システム担当)
- ・ 図書館間相互協力サービス、実習 : Ms. Lee, Min-Kyung (相互利用担当)
- ・ 雑誌受入、EJ・DB 管理 : Mr. Hyun Woo Park (雑誌管理担当)

#### 3. 国立中央図書館

サービスの概要説明、館内ツアー : Ms. Lee, Soon-Hwa (主題情報課)

#### 4. 延世大学中央図書館

- 図書館概要、サービス概要説明、ツアー : Ms. Key, Sun-Ah (司書部)
- 図書館間相互協力サービス : Ms. Hong, Choong-Lann (閲覧部 課長)
- Lecture Support System の説明 : Ms. Kim, Helie (閲覧部)
- 図書館システム、Web サービス : Ms. Chung, Heejung (電算部)

#### 5. 梨花女子大学中央図書館

- サービス概要説明、ツアー : Ms. Ha, In-Sook (図書受入担当)
- 図書館システム、Web サービス : Ms. Lee, Nanee (システム担当)

調査・研修の成果
<p>1) KERIS の役割、図書館間相互協力(ILL サービス)について</p> <p>1999 年、KERIS(韓国教育学術情報院)は組織統合により新設され、韓国の教育政策の推進を担っている。とりわけ国内外の学術情報の原文入手についての国を挙げた取組みは先進的である。今回は学術情報統合検索システムである“RISS”の運営・利用状況を中心に、韓国国内の学術情報流通の促進について情報収集を行った。</p> <p>2) 学習環境の整備、セキュリティ・マネジメント</p> <p>今回訪れたいずれの大学図書館も、学生への「場の提供」を重視した図書館であった。利用者の閲覧席(座席)の確保/増設、安全管理体制、PC・マルチメディア利用の利便性向上について、改善を続ける姿勢が顕著であり、これらを計画的な施設改修および図書館の新設などにより実現していた。本学でも学生の要望が強く、今後の整備が期待される 24 時間利用できる学習室について、施設見学および担当者とのディスカッションを行い、本学での実現に有用な情報を得ることができた。</p> <p>3) Web サービスの活用、図書館システムの整備</p> <p>最近の韓国 IT 業界の発展は目覚ましい。図書館界においても同様に、特に Web サービスの活用や図書館システムの整備が図書館サービスの向上に役立てられている。その運用やスタッフ体制、ベンダーのサポート、問題点をインタビューすることで、本学が 4 年後に迎えるシステムリプレイスの参考とすることができた。また、非英語圏での海外製システム導入は、本学にとって有益な検討材料となった。</p> <p>4) 研究支援サービス</p> <p>「利用者の声を図書館サービスの改善に結びつける」というポリシーを掲げて始まった新たな研究支援サービスが韓国の大学図書館界を賑わせている。ソウル大では昨年より、サービス改善を目指して図書館員が教員の元を訪問し、要望・苦情を直接収集している。このサービスは組織再編により増員された担当部署の日常業務の一環として組み込まれ、実績をあげている。本サービスの担当スタッフにインタビューし、現状の課題及び今後の方針について情報収集を行った。</p>
<p>本調査・研修により得られた成果を、本学の施策あるいは業務のためにどのように活用するか。(具体的に記述)</p>
<p>◆ 国家プロジェクトとしての学術情報のデジタル基盤形成</p> <p>韓国では国内学術雑誌の電子化を推進し、多くの雑誌が Web 上で閲覧できる。KERIS が提供する統合検索システム RISS(Research &amp; Information Service System)はこれら雑誌の記事検索だけでなく、1)総合目録機能、2)文献複写申込機能、3)フルテキストサービス、4)海外商用データベース検索の 4 つの機能を備えている。高額な海外商用データベース購入については、国家ライセンスでの購入や購買力強化のためのコンソーシアムを形成することにより、経費削減の実績をあげている。</p> <p>特に優れている文献複写申込機能について言及すると、RISS は日本の CiNii(NII(国立</p>

情報学研究所)提供)の仕組みと似ている。しかし、RISS を通じて複写依頼を行うと、自動的に所属大学図書館員の業務システム(WILL:Web-based Inter Library Loan=KERIS ILL)で処理可能となり、スタッフは別途ローカルシステムを用いることなく、WILL を使って他大学への依頼処理を行うことができる。このような利用者の利便性の向上につながる積極的な取組みは日本でも求められるところである。

日韓間では ILL/DD サービスが 2007 年 4 月から本格稼働しているが、今後は中国 CALIS との連携も予定されている。

#### ◆ 学習環境の整備について

韓国の大学図書館の設計において、「学習室」の位置付けが重視されている。二つのキャンパスに本館、分館(7 館)、学部資料室(約 80 室)の大規模な図書館ネットワークを有するソウル大は、学生数約 23,000 人と本学と同規模だが、本館に約 3,500 席の閲覧席を設け、うち約 500 席が 24 時間利用可能である。韓国では、まず入口のタッチパネルで利用したい座席を予約し、該当番号の座席を利用する仕組みが一般的である。入口での警備員によるチェック、監視・防犯カメラ(CCTV)設置の徹底、また夜間図書館専用バスの運行、安全管理体制のための管理部署の設置など、セキュリティ・マネジメントを重要な図書館業務のひとつとして捉えている。また、ソウル大では大学事務本部から予算を獲得して、数ヵ年計画で図書館の改修を積極的に行っている(例えば、階段(館内、館外)、トイレ、周辺施設からの図書館アクセス整備など)。近年は図書館資料の電子化に伴う Web サービスが注目されているが、来館する利用者のための快適なスペース提供も、大学図書館の重要な役割のひとつであることを再認識した。

#### ◆ 図書館システムについて

ソウル大では INEC 社と、梨花女子大は Future NURI 社と共同開発した図書館システムを使用している。これらはいずれも韓国製で、大規模大学だからこそその共同開発が可能であり、パッケージとして韓国内の他大学図書館で導入されるほど完成度が高い。一方、延世大は海外製である Ex Libris 社製品の導入を準備している。延世大は韓国で初めて同社製品の導入を予定しており、同社のレファレンスサイトでもある。今後、同社の製品を韓国内、東アジア圏内で導入する際の窓口としての役割を担っていく予定とのことである。

海外製システムについて補足すれば、韓国内では KOMARC という書誌フォーマットが使われ、Ex Libris 社の製品は延世大との共同開発によりこの書誌フォーマットに対応している。日本の場合と比較すれば、NII との共同データベースに参加している多くの大学図書館では CAT-P を採用しており、この場合海外製システムの導入の対応が難しい。現段階で海外製システムを導入するためには、書誌フォーマットを世界基準の MARC21 に変更する必要がある。KOMARC はこの点がクリアされているので、海外製システム導入も選択肢のひとつとして考えることが容易である。韓国内で海外製システムを導入済み、あるいは導入予定であるのは、Ex Libris 社製品では延世大が初めてであ

るが、Innovative interfaces 社製品では仁荷大など数大学あるという。

以上のように韓国内の大規模大学ではベンダーと共同でシステムの開発を行ったり、海外製システムを導入したりするなど様々であるが、いずれも図書館学以外に IT 知識を備えたシステムライブラリアンを図書館内に配置している。システムライブラリアンは図書館他スタッフからの意見を吸い上げ、ベンダーと交渉し、システム上の図書館の利便性を追及している。本学のシステムは昨年 4 月にリプレイスしたが、導入から 1 年近く経過した現在も安定に稼動しているとはいいがたい。韓国の大規模大学図書館の運用体制を参考に、システムライブラリアンの養成及び配置を検討すべきであろう。

#### ◆ シームレスでストレスのない文献入手のための Web サービス

今回訪問した韓国の大学図書館は Web サービスを重視し、そのインターフェイスは操作性が高く、利用者の検索行動を想定したものとなっている。

例えば、ソウル大、梨花女子大の図書館 OPAC(オンライン蔵書目録)は、検索結果の書誌情報を携帯電話に送信することができる。この機能は「MMS(Multimedia Messaging Service)」という、携帯電話同士で文字や音声・画像などを送受信できるサービスを利用しており、利用者がタイトルや請求記号をメモする手間を省くことができる。また梨花女子大では、求める資料がヒットしない場合は、購入希望、学外からの文献複写／図書借用、アラートサービスが選択できる画面が表示され、利用者がシームレスに文献を入手できるようになっている。

韓国の大学図書館では、学生が求める資料が学内にない場合、他大学へ文献複写／借用を依頼するのではなく、可能な限り購入して対応しようとする姿勢が強い。そのため、OPAC から購入希望申込への画面遷移は一般的であり、そのデータは直接担当者に届くようになっている。事実、韓国の大学図書館における ILL 業務の、複写業務と貸借業務件数を日本のそれと比較すれば、貸借業務の件数が圧倒的に少ない。

梨花女子大の図書館 Web サイトでは他に、レファレンスサービスに力を入れている。FAQ を見ても問題が解決しなければ、個別 ID でログイン後に「1:1Q&A」サービスを利用することが推奨されている。これは自分の質問したことに、担当のライブラリアンが直接答えるというもので、非来館型のレファレンスサービスである。

この「1:1Q&A」サービスも含めて、図書館 Web サイト上のほとんどのオンラインサービスは個別 ID でログイン後に可能で、所属者へのきめ細かいサービスを提供するとともに、学外者との差別化をはかっていることがうかがえる。

#### ◆ 携帯電話サービスへの取組み

MMS サービスについては前述したが、携帯電話が図書館利用に便利なツールとして他にも活用されている。例えば、2007 年 8 月に導入されたソウル大の「Mobile Pass」は、利用証の代わりに携帯電話の画面を利用した画期的なサービスである。まず利用者は 1 人に 1 つ付与されたバーコードを図書館 Web サイトから携帯電話にダウンロードする。入館ゲートではこのバーコードをスキャンすることによって入館が許可され、貸出・

返却窓口では可読機械にかざすことで自分の貸出状況を確認することができる。

本学の携帯電話サービスは、Web ブラウザで利用できる機能の一部(蔵書検索、貸出状況確認、資料予約・更新など)を中心に徐々に実現されている。今後は携帯電話の特性を活かした新機能を、既存の業務システムに縛られることなく取り入れて行く姿勢が求められる。

#### ◆ 新展開のレファレンスサービス

韓国の大学図書館で最近注目されているのが、ソウル大学図書館の「研究室訪問サービス」である。担当の学科専門担当研究支援室は、チーフを含めて 11 名のスタッフを配置した同図書館内最大の部署となっている。その職掌は、1)教員向けの研究支援、2)利用者教育、3)インフォメーションカウンターでのレファレンスサービス、4)研究室訪問サービスである。教員へのきめ細やかなサービス提供を目指して始まった同業務では、教員の要望や不満を収集し、それを図書館内で共有して解決に結びつける。訪問に際しては、教員の専攻や最近の研究テーマ、それに関連したデータベースやレファレンスブックをあらかじめリサーチしている。訪問先の教員の専攻分野と、担当スタッフの経歴や日常業務の専攻分野とは必ずしも関連性があるわけではないが、担当者はこの業務のため、サブジェクトに関する知識を意欲的に身に付けている。このサービスは 2007 年 5 月に始まったが、予算を獲得してデータベース同時アクセス数を増加したり、ドイツ語の文献入手のための Subito(ドイツの図書館による文献提供サービス)へ参加したりするなど、実績をあげている。今まで訪問した教員数は全体の 10%にあたる 190 名であるが、パンフレットやペンなどのノベルティを作成してアピールに努めた結果、学内での評判も高まっている。また、学外でも取り入れようとする大学図書館が多く、同支援室にはそのための問い合わせが後を絶たないという。

大学の重要な構成員である教員に図書館に対する関心を惹起するこのサービスは、図書館サービスの向上に非常に有意義であり、本学でも採用が可能と思われる。

参考 URL)

- ソウル大学中央図書館 : <http://library.snu.ac.kr/Eng/>
- 延世大学中央図書館 : <http://library.yonsei.ac.kr/>
- 梨花女子大学図書館 : <http://lib.ewha.ac.kr/>
- KERIS(韓国教育学術情報院) : <http://www.keris.or.kr/>
- 韓国国立中央図書館 : <http://www.nl.go.kr/nlja/>

[謝辞]

最後になりましたが、本研修にあたり、駿河台大学文化情報学部 金容媛先生、並びに韓国芸術総合学校芸術情報館 曹在順氏に大変なお力添えをいただきました。心よりお礼申し上げます。